Tweede Kamer der Staten-Generaal

2

Vergaderjaar 2014–2015

Aanhangsel van de Handelingen

Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

1364

Vragen van het lid **Omtzigt** (CDA) aan de Minister van Financiën over *het reglement van het klachtenloket bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD), dat zo is opgesteld dat veel gedupeerde ondernemers er nooit gebruik van zullen kunnen maken* (ingezonden 27 januari 2015).

Antwoord van Minister **Dijsselbloem** (Financiën) (ontvangen 25 februari 2015)

Vraag 1, 2, 3, 4, 5 en 6
Heeft u kennisgenomen van het Reglement Bemiddelaar en Geschillencommissie inzake geschillenbeslechting rentederivaten (het Reglement rentederivaten) van KiFiD?[1]
Heeft u eerder kennisgenomen van dit reglement en er suggesties voor gedaan? Zo ja, wanneer? Kunt u het proces van de totstandkoming van het reglement beschrijven?
Heeft u het reglement formeel goedgekeurd, zoals u zei dat noodzakelijk was (Kamerstuk 31 311, nr. 126)? Zo ja, wanneer en onder welke voorwaarden? Wie hebben het reglement formeel goedgekeurd?
Betreft het hier een erkende geschillencommissie, zoals bedoeld in het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft, hoofdstuk 7.2?
Is het tijdelijk Reglement van Beroep rentederivaten, waarnaar verwezen wordt in het reglement rentederivaten, al goedgekeurd en beschikbaar? Zo nee, kan het Reglement rentederivaten dan wel in zijn geheel door u zijn goedgekeurd, een erkende geschillencommissie zijn en rechtsgeldig?

Antwoord 1, 2, 3, 4, 5 en 6
Ingevolge haar statuten heeft Kifid mij verzocht in te stemmen met het reglement van de Geschillencommissie en het reglement van de Commissie van beroep voor het tijdelijke en specifieke loket ter behandeling van geschillen voortvloeiend uit de herbeoordeling van de rentederivatencontracten. Het betreft hier geen erkende geschillencommissie in de zin van de Wft, omdat de Wft in beginsel alleen voor consumenten de mogelijkheid van alternatieve geschillenbeslechting regelt.
In een eerder stadium had ik aan partijen enkele aandachtpunten meegegeven bij het opstellen van de conceptreglementen, zoals met betrekking tot de

[1] http://kifid.nl/fileupload/reglementen/Reglement_Bemiddelaar_en_Geschillencommissie_inzake_Geschillenbeslechting_Rentederivaten.pdf)

ah-tk-20142015-1364
ISSN 0921 - 7398
's-Gravenhage 2015

borging van de onafhankelijkheid van leden van de geschillencommissie en over de reikwijdte van het loket.
Omdat deze reglementen door betrokken partijen zijn overeengekomen, draagvlak hebben en door Kifid kunnen worden uitgevoerd, heb ik ingestemd met deze reglementen. Het is goed dat hiermee een laagdrempelige mogelijkheid om geschillen te laten beslechten wordt gecreëerd voor kleine ondernemingen voor wie (net zoals dat voor consumenten kan gelden) de gang naar de rechter te moeilijk of kostbaar zou kunnen zijn.

Vraag 7, 8, 9, 10 en 11
Hoe beoordeelt u artikel 9 sub m van het Reglement rentederivaten waarin vermeld is dat KiFiD een klacht die betrekking heeft op de voorwaarden van de financiering, inclusief de algemene bevoegdheid van Aangeslotenen om opslagen toe te passen, niet in behandeling neemt?
Betekent dit dat een van de meest veelvoorkomende klachten, namelijk onterechte risico-opslagen op de onderliggende Euribor-leningen, waarvoor velen niet gewaarschuwd waren, (stiekem) uitgezonderd worden van de KiFiD-klachtenprocedure?
Bent u ervan op de hoogte dat de Autoriteit Financiële Markten (AFM) deze verzwegen individuele opslag expliciet benoemde als een voorbeeld van minder goede dienstverlening in haar rapport Aanbevelingen Rentederivaten-dienstverlening uit 2014? (pagina 10 en 11)
Betekent dit dus dat alle klachten bij banken, waarvan een onderdeel van de klacht een onterechte individuele risico-opslag is, niet in behandeling genomen zullen worden door het klachtenloket en dat dus een zeer groot deel van de klagers en gedupeerden nooit bij KiFiD terecht zullen kunnen?
Deelt u de mening dat het wenselijk is dat artikel 9 sub m van het Reglement rentederivaten geschrapt wordt, zodat klachten over opslagen ook voorgelegd kunnen worden?

Antwoord 7, 8, 9, 10 en 11
Het Kifid-loket voor geschillen inzake rentederivaten is bedoeld om klachten ten aanzien van rentederivaten voortvloeiend uit de herbeoordeling te behandelen. Artikel 9 sub m dient in dit licht te worden bezien. Overigens heeft Kifid laten weten dat in de praktijk klachten met betrekking tot rentederivaten in zijn geheel behandeld kunnen worden, ook als de financieringsvoorwaarden onderdeel uitmaken van de klacht. Het loket is niet bedoeld voor de behandeling van andere klachten over de voorwaarden van financiering of beleggingen als die los staan van klachten over (dienstverlening bij) rentederivaten.
Het is overigens juist dat de AFM in de Aanbevelingen Rentederivatendienstverlening het «niet expliciet duidelijk maken dat de individuele opslag bij de variabelrentende lening door de bank kan worden verhoogd» een voorbeeld van minder goede dienstverlening noemt.

Vraag 12, 13, 14 en 15
Wat vindt u van het feit dat «KiFiD een Klacht niet behandelt indien en voor zover de Klacht is ingediend na 31 december 2016» (art. 9a), als u weet dat de klant eerst de interne klachtenprocedure van de bank moet volgen en de banken momenteel nog steeds bezig zijn met de herbeoordelingen van de rentederivatendossiers?
Heeft u kennisgenomen van de lange doorlooptijden van de «aldaar geldende procedure» (artikel 10.1) bij de diverse banken inzake klachtafhandeling van rentederivatenklachten?
Bent u het er mee eens dat deze doorlooptijd van wezenlijke invloed is op de «aanloopperiode» voordat KiFiD de klacht in behandeling neemt, waardoor het grote gevaar bestaat dat vele klachten niet vóór 31 december 2016 kunnen worden ingediend bij het KiFiD?
Is het dan niet wenselijk om dit artikel te wijzigen, zodat een deadline gevormd wordt bij het moment dat de klager zijn klacht bij de bank heeft ingediend?

Antwoord 12, 13, 14 en 15
De termijn waarvoor dit loket is opengesteld is beperkt. Op basis van een redelijke inschatting van de doorlooptijd van de herbeoordeling van de rentederivatencontracten door de banken is gekozen voor de einddatum van

31 december 2016. Het ligt voor de hand dat als de herbeoordeling vertraging op loopt of de interne klachtenprocedure nog niet is afgerond, het loket openblijft tot alle geschillen voortvloeiend uit de herbeoordeling zijn beslecht. Als dat nodig mocht blijken, zal ik de banken daarop aanspreken.

Vraag 16
Herinnert u zich dat u op 18 november 2004 aan de Kamer schreef (Kamerstuk 31 311, nr. 142) «Het klopt dat banken verschillende (interne) definities van het MKB hanteren. De AFM heeft met banken echter afgesproken dat zij alle uitstaande rentederivaten-contracten bij als «niet-professioneel» geclassificeerde MKB-ondernemingen herbeoordelen. Hiermee wordt verwezen naar de classificatie «niet-professionele belegger» op grond van de Wet op het financieel toezicht (Wft). Of een MKB-onderneming als zodanig wordt geclassificeerd wordt bepaald door de omvang van zijn onderneming. Indien een onderneming voldoet aan twee van de volgende (drie) voorwaarden, wordt zij in beginsel aangemerkt als professionele belegger:
(a) een balanstotaal van 20 miljoen;
(b) een netto-omzet van 40 miljoen; en
(c) een eigen vermogen van 2 miljoen.
Is dit niet het geval, dan wordt de onderneming automatisch geclassificeerd als niet-professionele belegger; dit zal voor de meeste MKB-ondernemingen het geval zijn. Alle banken hanteren voor de herbeoordeling dus dezelfde definitie»?

Antwoord 16
Ja.

Vraag 17, 18 en 19
Heeft u kennisgenomen van het feit dat het KiFiD reglement een veel restrictievere definitie hanteert voor een klant, die een klacht mag indienen, namelijk:
een natuurlijk persoon of rechtspersoon die:
a) handelt in de uitoefening van zijn beroep of bedrijf; en
b) minder dan 50 werknemers in dienst heeft; en
c) een jaaromzet of een jaarlijks balanstotaal van niet meer dan € 10.000.000 heeft.

met dien verstande dat, waar relevant, bovenstaande kwalificatie geconsolideerd dient te worden bezien, dus in samenhang met andere vennootschappen of het concern waar de persoon of rechtspersoon mee is verbonden?
Wat is de reden dat KiFiD afwijkt van de door u gehanteerde wettelijke criteria van niet-professionele belegger? Acht u het niet wenselijk dat het KiFiD uw definitie hanteert?
Bent u zich bewust van het feit dat «box 3» beleggers in onroerend goed en veel MKB-ondernemers worden uitgesloten van dit KiFiD-loket door deze nieuwe definitie en acht u dat wenselijk?

Antwoord 17, 18 en 19
Het Kifid-loket voor klachten over rentederivaten kent een andere afbakening van de doelgroep dan de definitie van niet-professionele belegger in de Markets in Financial Instruments Directive (MiFID), waar de herbeoordeling betrekking op heeft. De MiFID beoogt de inhoudelijke bescherming van alle beleggers die niet-professioneel zijn. KiFid biedt een vorm van procedurele bescherming in de vorm van laagdrempelige geschillenbeslechting. Het nieuwe loket voor de afhandeling van klachten over rentederivaten is erop gericht laagdrempelige geschillenbeslechting mogelijk te maken voor partijen voor wie geschillenbeslechting via de rechter een te hoge drempel vormt. De grotere groep van niet-professionele beleggers behoeft niet in zijn geheel dezelfde procedurele bescherming. Ook MKB-organisaties hebben aangegeven met name voor kleinzakelijke partijen de drempel te willen verlagen als alternatief voor de rechter. De genoemde «box 3» beleggers zullen doorgaans als consument terecht kunnen bij het Kifid.

Vraag 20 en 21
Hoe beoordeelt u artikel 49 van het reglement waarbij de bank in een redelijk snel voorkomende situatie, eenzijdig het recht heeft om in hoger beroep te gaan en het advies – dat kennelijk niet langer bindend is – aan de burgerlijke

rechter voor te leggen en dat de klagende partij alleen aanspraak kan maken op het advies, indien hij de hele verdere rechtsgang, jarenlang dus, verweer voert?
Deelt u de mening dat artikel 49, lid 2 gewoon uit het reglement geschrapt zou moeten worden?

Antwoord 20 en 21
Artikel 49 lid 2 is overgenomen uit de bestaande reglementen van Kifid en bevat een gangbaar element voor reglementen voor alternatieve geschillenbeslechting. Dit artikel biedt aangesloten partijen die de bindendheid van het alternatieve geschillenbeslechting aanvaarden, een beperkte mogelijkheid om alsnog naar de rechter te gaan. Deze mogelijkheid is beperkt, omdat het moet gaan om zeer principiële vragen met een grote precedentwerking in de markt. De aangeslotene zal dit principiële karakter bij de rechter dienen aan te tonen en dat is niet eenvoudig. Ik heb begrepen dat hiervan in het verleden bij Kifid nog nooit gebruik is gemaakt.

Vraag 22
In uw brief uit september 2014 aan de Kamer (Kamerstuk 31 311, nr. 126) gaf u aan dat «De banken verwachten eind 2014 vrijwel alle uitstaande contracten te hebben herbeoordeeld. Daarbij geven banken voorrang aan de meest kwetsbare klantgroepen. Het gaat hier dan om klanten met een zogenoemde overhedge (rentederivaat komt in hoogte of looptijd niet overeen met het krediet), klanten die in bijzonder beheer zijn ondergebracht en klanten die een complex rentederivaat hebben afgesloten. De banken verwachten in ieder geval eind 2014 de herbeoordeling van alle derivaten van deze kwetsbare klantgroepen te hebben afgerond»; weet u of de herbeoordeling van alle derivaten van deze kwetsbare klantgroepen voor 31.12.2014 allemaal zijn afgerond?

Antwoord 22
De AFM zal in maart rapporteren over de stand van zaken van de herbeoordeling.

Vraag 23, 24 en 25
In november 2014 schreef u plotseling (Kamerstuk 31 311, nr. 142): «De banken zijn op dit moment bezig met de herbeoordeling van alle rentederivatencontracten die per 1 april 2014 uitstonden bij niet-professionele MKB-ondernemingen. Contracten die voor deze datum (voortijdig) zijn beëindigd worden vooralsnog niet meegenomen in de herbeoordeling. Op dit moment zijn de AFM en de banken nog in overleg over hoeveel verder banken terug zullen kijken in de tijd. Overigens kunnen klanten waarvan het rentederivatencontract voor 1 april 2014 is beëindigd, met eventuele klachten aankloppen bij hun bank»; waarom wordt de datum van 1 april 2014 hier genoemd?
Bestaan er plannen om rentederivaten die voor deze datum zijn beëindigd ook te laten herbeooordelen door banken?
Waarom worden er geen proactieve herbeoordelingen uitgevoerd voor alle afgelopen rentederivaten dossiers die vallen binnen de wettelijke verjaringstermijn van 5 jaar?

Antwoord 23, 24 en 25
Met de datum 1 april 2014 wordt verwezen naar de peildatum van de herbeoordeling. Alle op deze datum lopende rentederivatencontracten worden door de banken herbeoordeeld. Contracten die voor 1 april 2014 zijn beëindigd worden niet meegenomen in de herbeoordeling en deze kunnen ook niet met klachten naar Kifid. De AFM verwacht dat banken ook oog hebben voor klanten waarvan het rentederivaat voor 1 april 2014 reeds (voortijdig) is beëindigd. Het gaat hierbij in ieder geval om rentederivatencontracten waarbij de klant de negatieve marktwaarde heeft moeten betalen. De AFM krijgt daarnaast meer zicht op de aantallen en soorten van voor 1 april 2014 beëindigde contracten. Deze informatie wordt ook opgenomen in de rapportage van de AFM over de stand van zaken van de herbeoordeling.

Vraag 26
In november 2014 schreef u plotseling (Kamerstuk 31 311, nr. 142): «Banken hebben bij bepaalde kwetsbare klantgroepen al oplossingen aangeboden. Een voorbeeld van een dergelijke oplossing is het aanpassen van het rentederivaat (op kosten van de bank), waardoor deze beter aansluit op de lening. Het gaat daarbij bijvoorbeeld om het ongedaan maken van een beperkte overhedge. Afhankelijk van de omstandigheden van het geval kan de bank daarbij besluiten om (een deel van) de te veel betaalde rente te vergoeden, voor zover daar sprake van is. Ook komt het voor dat banken met dit doeleinde de onderliggende lening aanpassen ten aanzien van de hoofdsom, de looptijd en eventuele kredietopslagen. Op dit moment is er nog geen zicht op oplossingen voortvloeiend uit de herbeoordeling van de reguliere contracten, omdat de herbeoordeling van deze contracten in de regel nog moet plaatsvinden»; mogen banken in de bepaling van zo'n overhedge (waarbij het rentederivaat in hoogte niet overeen komt met het krediet) alleen leningen opnemen of ook Rekening Courant Kredieten, waarop overigens nooit derivaten afgesloten kunnen worden?

Antwoord 26
Een overhedge kan op twee manieren ontstaan: 1) de looptijd van het derivaat is langer dan van de onderliggende financiering of 2) het bedrag van het derivaat is groter dan dat van de onderliggende financiering. In geval het derivaat geheel of gedeeltelijk zou zijn afgesloten als hedge voor een krediet in rekening-courant (hetgeen incidenteel is voorgekomen) dan beschouwt de AFM dit in ieder geval als een overhedge in looptijd. Er is immers een mismatch tussen de looptijd van het krediet (onmiddellijk opzegbaar) en het derivatencontract (bepaalde looptijd). De oplossing moet dan ook ten minste bestaan uit het gelijk stellen van de looptijd van het krediet aan de looptijd van het derivaat.

Vraag 27
Kunt u aangeven wie in de commissie zitten, hoe zij benoemd zijn en welke hoofd-en nevenfuncties zij op dit moment bekleden en in de afgelopen 12 maanden (sinds 26 januari 2014) bekleed hebben? Zijn zij werkzaam geweest voor of ten behoeve van de banken in Nederland?

Antwoord 27
Het reglement van Kifid borgt de onafhankelijkheid van de leden van de Commissie. Conform de artikelen 4.3 en 7.3 van het Reglement rentederivaten verrichten de bemiddelaar en de commissieleden niet op enigerlei wijze werkzaamheden of hebben zij gedurende één jaar voorafgaande aan de aanvaarding van hun functie werkzaamheden verricht voor een beroepsorganisatie voor financiële ondernemingen of voor een financiële onderneming ten aanzien van wie klachten ter behandeling aan Kifid kunnen worden voorgelegd. Kifid heeft op haar website bekend gemaakt wie benoemd zijn in de Geschillencommissie. Het betreft de heer mr. E.L.A. van Emden die optreedt als bemiddelaar en ook beschikbaar is als commissielid en de heren mr. W. Filott, prof. mr. dr. M.G.C.M. Peeters en prof. mr. C.E. du Perron die optreden als commissieleden. De bemiddelaar en commissieleden zijn volgens de gangbare procedure geselecteerd op basis van een profielschets en benoemd door het bestuur van Kifid. Hoewel ik niet beschik over een volledig overzicht van functies in heden en verleden heeft Kifid mij laten weten dat deze leden voldoen aan de hierboven genoemde bepalingen ten aanzien van hun werkzaamheden.

Vraag 28
Kunt u de vragen over de rechtsgeldigheid, de toestemming en het wettelijk kader in ieder geval zo spoedig mogelijk beantwoorden, aangezien daarover absoluut geen onduidelijkheid mag bestaan?

Antwoord 28
Ja.